

RELATÓRIO PROCON/OURO FINO

(Janeiro/Abril de 2019)

Art. 44 - Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Na data de hoje, o PROCON/OURO FINO divulga o balanço de atendimento do primeiro quadrimestre do ano de 2019, compreendendo todos os dados estatísticos passíveis de apuração neste período.

Neste período tivemos 53 (cinquenta e três) atendimentos formais em 79 (setenta e nove) dias úteis. Cabe informar que esses atendimentos dito formais são aqueles onde existe a emissão de CIP'S (Carta de informações preliminares) não estando computados os atendimentos resolvidos via telefone (cancelamento de assinaturas junto a empresas de telefonia ou intercessão junto às instituições bancárias, por exemplo) que são resolvidas sem a necessidade de formalização por escrito, sendo certo que constituem, de longe, a maioria esmagadora dos atendimentos diários neste PROCON, o que faria esse número total de 54 (setenta e quatro) atendimentos aumentar consideravelmente.

O PROCON/OURO FINO também salienta que, em suas dependências, o tempo de atendimento dos consumidores até o efetivo atendimento é exíguo, apenas o tempo suficiente para que se proceda seu cadastro, sendo o atendimento, em média, realizado em 10 (dez) minutos.

A tabela a seguir mostra o ranking dos segmentos com maior número de reclamações no Procon/Câmara neste período.

Segmentos que mais receberam reclamações (janeiro/março 2018)		
Classificação	Assunto	Notificações
1°	Telefonia fixa e móvel	09
2°	Cartão de crédito (incluindo acordos)	09
3°	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	07
4°	Água - Energia Elétrica	03
5°	Compras on-line	03
6°	Veículos	03
7°	Estabelecimentos de ensino, cursos de formação de condutores de veículos, outros cursos, pré-vestibular	03
8°	Empréstimo consignado e pessoal e outras transações bancárias	05
9°	Transporte Coletivo	01
10°	Passagens Aéreas	01
	Outros	09
TOTAL		

Deixo, neste quadrimestre, de apurar o índice de resolução de reclamações no PROCON/OURO FINO, visto que a maioria ficará perto ou acima dos historicamente registrados.

Com relação a análise das reclamações em si, é necessário esclarecer que a maioria das mesmas se encontra na Área de Serviços, principalmente no setor de telefonia. Nesta área concentra-se o maior número de atendimentos sem a necessidade de emissão de

CIP's, bastando mero contato telefônico para dirimir a questão. Outro serviço cujas reclamações são significativas é o de TV por assinatura, também resolvidas sem a necessidade de CIP's.

Excetuando esses serviços, tivemos os elencados abaixo:

Serviços		
Classificação	Assunto	Notificações
1°	Água e Energia Elétrica	03
2°	Estabelecimentos de ensino	03
3°	Seguros de veículos	01
4°	Seguros diversos	01
5°	Transporte coletivo	01
TOTAL		

Outra área com presença significativa nas comunicações do PROCON/Câmara é a Área de Venda de Produtos, com 20 (vinte) reclamações computadas, sendo que os produtos que apresentaram problemas são os Eletro-Elletrônicos, com 7 (sete) reclamações e os relacionados a automóveis com 3 (três) registros.

Produtos		
Classificação	Assunto	Notificações
1°	Eletrodomésticos e eletroeletrônicos	07
2°	Móveis, armários e cozinhas planejadas	01
3°	Editora/revistas/jornais/assinaturas/etc	01
4°	Veículos/carros/motos/automotoresPeças/pneus/acessórios	03
5°	Vestuário/roupas/calçados/bolsas/acessórios/colchões	01

Outra área sensível é a de Assuntos Financeiros, no qual a maioria das reclamações envolve cartões (9) e empréstimos e afins (5).

Área Financeira		
Classificação	Assunto	Notificações
1º	Cartão de crédito (incluindo acordos)	09
2º	Empréstimo consignado/pessoal	02
3º	Cobrança indevida/tarifa/boleto/débito não reconhecido	03
TOTAL		

Por último, cumpre salientar que os dados divulgados acima correspondem à verdade e são divulgadas em razão do dever de transparência que deve permear toda a atividade administrativa, levando em consideração a necessidade de prestação de contas à sociedade do PROCON/OURO FINO. Os procedimentos encontram-se no PROCON para consulta de qualquer interessado.

Ouro Fino (MG), 06 de maio de 2019.

FERNANDO SIQUEIRA LEMOS
Coordenador
PROCON/OURO FINO